

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan umum merupakan sarana transportasi dengan model “*Share*” yang memiliki tujuan dalam memberikan kemudahan dalam mobilitas sehari-hari (Retno Sunu, dkk. 2021). Angkutan umum adalah cara transportasi yang ramah lingkungan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga membantu mengurangi kemacetan dan polusi udara di kota. Angkutan umum dapat mengoptimalkan kapasitas jalan yang tersedia dengan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, yang cenderung tidak efisien dari segi penggunaan energi dan ruang. Melalui sistem yang terintegrasi, angkutan umum dapat meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki akses terhadap kendaraan pribadi. Ini akan menghasilkan kesetaraan sosial dalam hal mobilitas dan aksesibilitas. Konsep angkutan umum merupakan model transportasi berbagi yang relevan secara umum dan telah diterapkan sebagai solusi di berbagai kota. Salah satunya adalah Balikpapan, di mana pengembangan sistem transportasi publik menjadi alternatif untuk menghadapi tantangan mobilitas perkotaan yang semakin berkembang.

Transportasi publik memainkan peran penting dalam pencapaian kehidupan perkotaan efisien, berkualitas, dan berkelanjutan (R. Matubatuba & De Meyer, 2021). Sebagian masyarakat mengalokasikan porsi besar dari penghasilan mereka untuk transportasi yang kurang memadai dari segi keamanan dan kesehatan.

Dampak negatif dari situasi ini tidak hanya dirasakan secara individual, tetapi juga mempengaruhi seluruh lapisan masyarakat kota. Reformasi transportasi umum di Balikpapan bertujuan untuk merestrukturisasi dan merevitalisasi sistem pengelolaan serta pelayanan yang ada, demi menciptakan layanan yang lebih berkualitas. Upaya ini mempertimbangkan potensi pengembangan sistem angkutan umum yang ramah lingkungan, cepat, terjangkau, dan efisien, sesuai dengan karakteristik kota. Kondisi ini muncul karena pengelola angkutan umum di Balikpapan belum mampu beradaptasi dengan perubahan preferensi masyarakat dan gagal memenuhi kebutuhan warga akan transportasi publik yang modern dan andal. Reformasi ini diharapkan dapat mengubah wajah transportasi umum Balikpapan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan kota.

Pembangunan transportasi umum tidak perlu menunggu suatu kota menjadi kota yang modern dengan fasilitas sarana serta prasarana yang sangat baik, namun pembangunan transportasi dapat dimulai dengan menjadi solusi akan kebutuhan dasar yang dimiliki oleh masyarakat (Retno Sunu, dkk. 2021:3). Pemindahan dan mobilisasi manusia serta distribusi barang antar wilayah dapat dilakukan dengan mudah jika konektivitas dan integrasi transportasi dengan baik (Nura Khaerat, dkk. 2021:106). Dengan kemampuannya untuk menyediakan layanan transit berkualitas tinggi yang mirip dengan metro dengan biaya yang jauh lebih rendah dibandingkan opsi lainnya.

BRT dianggap sebagai salah satu sistem transportasi massal publik yang paling hemat biaya dan cocok untuk daerah perkotaan (R. Imam, dkk. 2020:72). Sejalan dengan manfaat praktis tersebut, pembangunan transportasi umum juga memiliki dimensi strategis yang lebih luas dalam mendukung agenda pembangunan global. Dalam reformasi paratransit, BRT telah menjadi bagian penting, dengan berbagai cara (Venter et al., 2018).

Sistem *Bus Rapid Transit* telah muncul sebagai salah satu solusi transportasi umum yang inovatif, fleksibel, berkapasitas tinggi, dan berbiaya rendah secara global (Sharma et al., 2018). Bus Rapid Transit (BRT) telah terbukti menyediakan transportasi umum yang efisien dan efektif, bahkan dapat meningkatkan jumlah penumpang dan daya tarik dalam koridor perkotaan yang ditentukan di negara berkembang maupun maju (Wirasinghe et al., 2013). Oleh karena itu, sistem BRT dipandang sebagai alternatif strategis dalam mengatasi permasalahan mobilitas perkotaan sekaligus mendorong terciptanya layanan transportasi yang berkelanjutan.



Gambar 1. 1 Sustainable Development Goals

Sumber : United Nation

Lebih dari sekadar moda transportasi, pengembangan sistem transportasi umum seperti BRT juga mencerminkan komitmen untuk mencapai tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) nomor 11. Poin 2 dari SDG 11 menekankan pentingnya menyediakan akses transportasi yang aman, terjangkau, dan berkelanjutan bagi semua orang. Dalam konteks ini, pembangunan transportasi umum berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif di mana setiap individu, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan transportasi dengan mudah. Selain mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan, sistem transportasi umum yang dirancang dengan baik juga membawa manfaat nyata dalam mengatasi berbagai permasalahan perkotaan seperti terjadinya kemacetan lalu lintas.

Sistem transportasi umum yang baik memiliki potensi untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, yang sering kali menjadi penyebab utama kemacetan lalu lintas. Dengan menyediakan alternatif yang efisien dan terjangkau, masyarakat akan lebih termotivasi untuk menggunakan transportasi umum daripada mengandalkan mobil pribadi mereka. Hal ini tidak hanya akan mengurangi emisi gas rumah kaca yang berkontribusi terhadap perubahan iklim, tetapi juga meningkatkan kualitas udara di kota, memberikan manfaat kesehatan yang signifikan bagi warga. Selanjutnya, integrasi berbagai moda transportasi dalam satu sistem yang efisien adalah langkah penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Misalnya, dengan menghubungkan BRT dengan layanan kereta api, angkutan kota, dan moda transportasi lainnya, pengguna dapat melakukan perjalanan dari satu titik ke titik lain tanpa kesulitan. Ini akan meningkatkan mobilitas masyarakat secara keseluruhan, memungkinkan mereka untuk mengakses

pekerjaan, pendidikan, dan layanan kesehatan dengan lebih mudah. Selain memberikan dampak positif bagi lingkungan dan kualitas hidup masyarakat, pembangunan sistem transportasi umum yang efektif juga memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi kota.

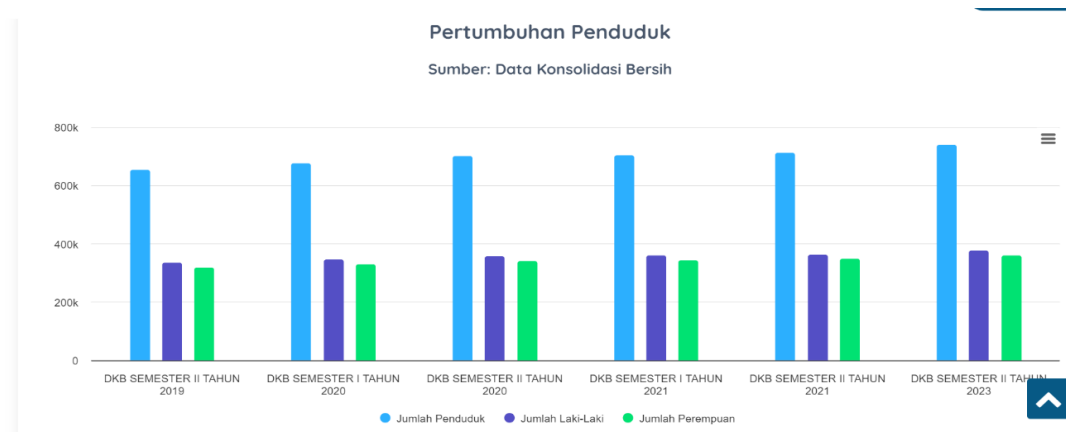
Pembangunan infrastruktur transportasi merupakan faktor penting dalam pertumbuhan sosial ekonomi dan kesejahteraan lingkungan di berbagai wilayah dan komunitas di seluruh dunia (Hanafi et al., 2023). Dengan meningkatkan aksesibilitas, kita dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan lapangan pekerjaan, dan meningkatkan daya tarik kota bagi investor dan pengusaha. Akses yang lebih baik ke berbagai area di kota menciptakan peluang baru bagi bisnis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam mencapai tujuan ini, penting bagi pemerintah dan pemangku kepentingan untuk bekerja sama dalam merencanakan dan mengimplementasikan sistem transportasi yang berkelanjutan. Pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mereka diperhatikan.

Partisipasi publik memainkan peran penting dalam sebuah berbagai kegiatan terkait transportasi, termasuk perencanaan, pembuatan kebijakan formal, program dan perancangan layanan, dan evaluasi (Garrett, 2014). Dengan mendengarkan suara masyarakat, kita dapat menciptakan sistem transportasi yang tidak hanya efisien, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai dan aspirasi komunitas. Dengan demikian, pembangunan transportasi umum bukan hanya memenuhi kebutuhan mobilitas saat ini, tetapi juga berkontribusi pada visi yang lebih besar untuk

menciptakan kota yang inklusif, berkelanjutan, dan ramah lingkungan. Upaya ini akan membangun fondasi yang kuat untuk masa depan yang lebih baik bagi generasi mendatang, di mana semua orang dapat menikmati kualitas hidup yang lebih tinggi dan lingkungan yang lebih sehat. Sebagai salah satu kota berkembang di Indonesia, Balikpapan juga menghadapi tantangan serupa dalam menciptakan sistem transportasi yang mendukung pertumbuhan kota dan kesejahteraan warganya. Dalam konteks ini, Kota Balikpapan menjadi contoh nyata bagaimana tantangan dalam pengembangan sistem transportasi harus direspons secara strategis untuk mendukung pertumbuhan kota dan memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat.

Transportasi umum di Kota Balikpapan merupakan sistem pergerakan massal yang dirancang untuk memfasilitasi mobilitas penduduk sehari-hari. Pengembangan jaringan transportasi publik di kota ini bertujuan untuk mengatasi tantangan kemacetan yang mulai terlihat di beberapa ruas jalan utama. Kehadiran berbagai moda transportasi umum di Balikpapan tidak hanya menyediakan alternatif perjalanan bagi masyarakat, tetapi juga diharapkan dapat menekan laju pertumbuhan kendaraan pribadi yang cenderung meningkat pesat. Hal ini terjadi karena sebelumnya belum tersedia solusi transportasi yang efisien, terjangkau, dan aman bagi warga kota. Dengan demikian, pengembangan transportasi umum di Balikpapan menjadi langkah strategis dalam menciptakan sistem pergerakan kota yang lebih berkelanjutan. Urgensi pengembangan transportasi umum ini semakin diperkuat dengan dinamika pertumbuhan penduduk yang terus meningkat di Kota Balikpapan.

Pertumbuhan jumlah penduduk di suatu daerah akan berpengaruh besar terhadap kebutuhan infrastruktur, termasuk transportasi umum. Kota Balikpapan menjadi salah satu contoh kota yang mengalami fenomena ini. Laju penduduk Balikpapan yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa pengembangan transportasi umum semakin penting dan sangat diperlukan. Kondisi ini secara tidak langsung meningkatkan tekanan pada sistem transportasi saat ini sekaligus menambah kebutuhan akan tata kelola transportasi yang lebih efektif dan efisien. Berikut merupakan data mengenai laju pertumbuhan penduduk Kota Balikpapan.



Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan Penduduk Kota Balikpapan

Sumber : Disdukcapil Kota Balikpapan

Pertumbuhan populasi yang dipercepat memberikan tekanan pada penggunaan lahan dan meningkatkan risiko perluasan kota perluasan yang tidak terhubung dengan kapasitas transportasi publik (Magnus, 2016). Pada kasus ini, laju pertumbuhan penduduk Kota Balikpapan yang terus meningkat setiap tahunnya membuat reformasi transportasi umum menjadi kebutuhan mendesak bagi Kota Balikpapan di Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini sejalan dengan tren masyarakat

yang semakin menghargai pengalaman positif dalam menggunakan transportasi publik. Salah satu kota utama di luar Pulau Jawa, Balikpapan mengalami perkembangan yang pesat, dengan laju pertumbuhan penduduk yang signifikan dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 sebanyak 738.532 jiwa (Dukcapil Balikpapan). Meskipun tidak secepat kota-kota besar di Jawa, dinamika pertumbuhan Balikpapan menuntut adanya solusi transportasi yang efektif. Reformasi transportasi umum di kota ini tidak hanya akan memenuhi kebutuhan mobilitas penduduk yang terus meningkat, tetapi juga berpotensi menjadi model bagi kota-kota lain di Kalimantan dalam menghadapi tantangan urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi. Salah satu dampak nyata dari meningkatnya jumlah penduduk ini adalah bertambahnya kepadatan lalu lintas, yang memicu persoalan kemacetan sebagai tantangan utama dalam pengelolaan transportasi di Balikpapan.

Bertambahnya kepadatan penduduk di Kota Balikpapan tentu saja berdampak terhadap kemacetan yang ada, hal ini merupakan persoalan yang mendasar pada transportasi di Indonesia. Masalah kemacetan lalu lintas seringkali terjadi pada kawasan yang memiliki intensitas kegiatan, penggunaan lahan serta jumlah penduduk yang sangat tinggi (Mustikarani & Suherdiyanto, 2016). Peningkatan kepadatan penduduk di Balikpapan tidak hanya berdampak pada tekanan infrastruktur kota, tetapi juga berkorelasi langsung dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di seluruh Provinsi Kalimantan Timur yang mencapai angka signifikan, sehingga tentunya bertambahnya kepadatan penduduk ini berdampak kepada kemacetan yang ada, hal ini merupakan persoalan yang mendasar pada transportasi di Indonesia.

Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)		
	2021	2022	2023
Paser	178.603	236.751	237.410
Kutai Barat	58.072	59.375	61.439
Kutai Kartanegara	522.913	713.369	718.855
Kutai Timur	248.169	255.296	275.089
Berau	208.206	213.823	215.151
Penajam Paser Utara	233.301	223.680	213.994
Mahakam Ulu	...	809	1.244
Balikpapan	648.317	841.472	863.459
Samarinda	849.137	1.134.642	1.163.096
Bontang	327.717	191.305	191.514
Kalimantan Timur	3.264.435	3.870.522	3.941.251

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi Kalimantan Timur

Sumber : BPS Kalimantan Timur & Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan data dari BPS Kalimantan Timur dan Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Timur, jumlah kendaraan di Kota Balikpapan meningkat secara signifikan dari 648.317 unit pada tahun 2021 menjadi 841.472 unit pada tahun 2022 (naik 29,8%) dan 863.459 unit pada tahun 2023 (naik 2,6%), dengan peningkatan total 33,2% dalam tiga tahun. Dengan pertumbuhan pesat ini, kemacetan meningkat di jalan utama kota. Oleh karena itu, kehadiran Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah pilihan strategis untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Bacitra diharapkan dapat mengurangi volume kendaraan di jalan raya, mengalihkan

sebagian pengguna kendaraan pribadi ke transportasi umum, dan menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien. Dengan peningkatan jumlah kendaraan yang signifikan dan tantangan kemacetan yang semakin nyata, implementasi Balikpapan City Trans tidak hanya hadir sebagai alternatif transportasi konvensional, melainkan merupakan manifestasi konkret dari pemerintah kota untuk merevolusi pola pergerakan urban menuju sistem mobilitas yang terintegrasi, berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan. Dalam kerangka inisiatif ini, Balikpapan City Trans tidak hanya diposisikan sebagai solusi jangka pendek untuk mengatasi kemacetan, tetapi juga sebagai bagian integral dari visi jangka panjang pembangunan transportasi kota yang lebih berkelanjutan dan inklusif.

Bacitra atau Balikpapan City Trans, bukan hanya sekadar moda transportasi publik biasa ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Sebagaimana dimuat dalam Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2022, Transportasi adalah salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan mobilitas penumpang yang berkembang sangat dinamis, serta berperan di dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan, baik dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Dalam konteks kota yang semakin berkembang seperti Balikpapan, keberadaan Bacitra diharapkan dapat membawa perubahan yang signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan transportasi sehari-hari. Salah satu tujuan utama dari pengembangan Bacitra adalah untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Hadirnya transportasi publik Bacitra di Balikpapan menegaskan adanya pengembangan infrastruktur urban

dimana pembangunan transportasi publik tidak harus menunggu kota mencapai status modern dengan infrastruktur yang sempurna, tetapi sebaliknya dapat dimulai sebagai respons adaptif terhadap kebutuhan mobilitas dasar dan juga mendesak.

Masyarakat di Kota Balikpapan juga semakin menyadari pentingnya transportasi umum yang terintegrasi dan efisien. Ketika terdapat transportasi yang bagus, aman dan nyaman sekaligus terjangkau, orang-orang akan berfikir sebelum memutuskan untuk membeli kendaraan pribadi. Hal ini karena mereka dapat mengakses transportasi publik yang aman dan nyaman untuk segala aktivitas mereka (Mohammad Nasir, 2023). Dalam hal ini, Bacitra menawarkan layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga memiliki harga tiket yang bersaing, sehingga menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Hal ini mencerminkan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mendukung penggunaan transportasi umum. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi umum yang terintegrasi, penting pula untuk meninjau lebih dalam bagaimana kualitas layanan yang ditawarkan, seperti pada Balikpapan City Trans (Bacitra), berkontribusi dalam membentuk preferensi masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik.

Layanan seperti Balikpapan City Trans (Bacitra) berupaya menyediakan lingkungan yang aman dengan armada yang terawat, petugas keamanan, dan sistem pemantauan yang efektif, serta kenyamanan melalui desain interior yang ergonomis dan informasi rute yang jelas. Dari segi biaya, Bacitra sebenarnya saat proposal ini ditulis masih belum dikenakan tarif, di kota-kota lain yang telah menerapkan sistem serupa, seperti Makassar dan Banjarmasin, tarif transportasi umum berkisar di

angka Rp 5.000 (Balikpapan TV.id), membuatnya menjadi pilihan ekonomis bagi masyarakat, terutama bagi kelompok berpendapatan terbatas yang mencari alternatif transportasi yang lebih efisien secara finansial. Ketika transportasi publik berfungsi dengan baik, ini menciptakan perubahan perilaku di kalangan masyarakat, yang cenderung lebih menerima dan mendukung penggunaan transportasi umum. Perubahan perilaku ini dapat diperkuat melalui adanya kemudahan dalam aksesibilitas transportasi publik secara lebih merata dan berkelanjutan.

Meningkatkan aksesibilitas transportasi umum bisa menjadi kebijakan efektif bagi Pemerintah untuk mempromosikan kesetaraan dan efisiensi dalam sistem transportasi, meningkatkan tingkat aktivitas fisik populasi dan mengurangi eksternalitas negatif dari penggunaan kendaraan bermotor (Brown et al., 2019). Dengan akses yang mudah dan layanan yang handal, masyarakat merasa tidak perlu memiliki kendaraan pribadi, sehingga mengurangi beban ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Dengan menawarkan solusi transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau, Bacitra berpotensi menarik minat masyarakat, mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, dan mendukung tujuan pembangunan kota yang berkelanjutan. Peningkatan kualitas transportasi publik dapat menjadi langkah strategis dalam menciptakan tata kelola transportasi yang lebih baik di Kota Balikpapan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk mempelajari nilai publik dalam perencanaan pengembangan moda transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra). Urgensi dari penelitian ini terletak pada kebutuhan

akan sistem transportasi publik yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga mampu memperoleh dukungan masyarakat serta memiliki kapasitas operasional yang memadai. Dengan menggunakan pendekatan teori *Strategic Triangle* oleh Moore (1995), penelitian ini menjadi penting untuk menilai sejauh mana Bacitra dapat menciptakan nilai publik melalui sinergi antara pelayanan, kepercayaan, serta manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan ini.

Teori *Strategic Triangle* oleh Moore (1995) menjelaskan bahwa nilai publik atau *public value* terbentuk dari tiga dimensi utama, yaitu dari pelayanan (*service*), kepercayaan (*trust*), dan hasil (*outcomes*). Dalam konteks Balikpapan City Trans, *public value* tercermin dari manfaat layanan yang dirasakan masyarakat seperti kenyamanan, keterjangkauan, dan ketepatan waktu. Pelayanan (*service*) terlihat dari berkaitan dengan ketersediaan armada bus, sarana prasarana halte, serta pengelolaan yang efektif, selanjutnya kepercayaan (*trust*) berkaitan dengan keamanan dan pelayanan daripada penyelenggara layanan yang menumbuhkan kepercayaan dari para pengguna, sedangkan hasil (*outcomes*) adalah bagaimana nilai publik yang terbentuk dari hasil pelayanan dan juga kepercayaan yang terbentuk. Dengan demikian, penelitian ini menekankan bahwa ketiga dimensi tersebut harus berjalan seimbang agar Bacitra mampu menjadi transportasi publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan.

Dengan demikian akan ditemukan pertanyaan pada hadirnya transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra) dengan memberikan pertanyaan pada penelitian ini yaitu “Bagaimana *public value* tercipta pada masyarakat dalam penggunaan

Balikpapan City Trans (Bacitra) sebagai moda transportasi umum di Kota Balikpapan?”.
Balikpapan?”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang muncul yaitu:

1. Tingginya pertumbuhan penduduk Kota Balikpapan.
2. Jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat tiap tahunnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *public value* yang terbentuk dari penyelenggaraan transportasi umum Balikpapan City Trans (Bacitra) di Kota Balikpapan?
2. Faktor apa saja yang membentuk *Public Value* pada penggunaan jasa transportasi Balikpapan City Trans di Kota Balikpapan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis nilai publik atau *public value* yang dihasilkan oleh layanan Balikpapan City Trans (Bacitra) bagi pengguna transportasi di Kota Balikpapan. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *public value* yang pada pengguna transportasi *Balikpapan City Trans (Bacitra)* di Kota Balikpapan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk *Public Value* pada penggunaan transportasi Balikpapan City Trans di Kota Balikpapan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang luas baik bagi masyarakat, pemerintah, maupun akademisi.

1. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang jelas mengenai manfaat dan nilai publik yang dihasilkan oleh layanan Bacitra, sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya penggunaan transportasi umum. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, diharapkan akan terjadi peningkatan penggunaan Bacitra yang berdampak positif pada mobilitas dan kualitas hidup.
2. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam pengembangan dan peningkatan layanan Bacitra. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan transportasi yang lebih efektif, serta dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan Bacitra. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada perencanaan transportasi yang lebih baik di Kota Balikpapan.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam studi lebih lanjut mengenai transportasi umum dan nilai publik. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada, serta membuka peluang

untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai topik ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat untuk saat ini, tetapi juga untuk pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
1.	<i>The public value approach to strategic management</i> Penulis : Mark L. Weinberg & Marsha S. Lewis Tahun Terbit : 2009	kebutuhan organisasi publik dan nonprofit, khususnya museum, untuk tetap relevan di tengah keterbatasan sumber daya dan perubahan lingkungan.	pendekatan konseptual.	keberhasilan strategi publik ditentukan oleh keseimbangan antara penciptaan nilai publik, kapasitas operasional, serta legitimasi dan dukungan politik.	Model <i>Strategic Triangle</i> terbukti memberikan kerangka strategis yang komprehensif bagi manajer publik dalam menciptakan, mengukur, dan mempertahankan nilai publik.	http://dx.doi.org/10.1080/09647770903073086

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
2.	<i>Bus rapid transit – a review</i> Penulis : S. C. Wirasinghe, L. Kattan , M. M. Rahman , J. Hubbell , R. Thilakaratne a & S. Anowar Tahun Terbit : 2013	Kebutuhan sistem transportasi massal yang efisien, ekonomis, dan ramah lingkungan untuk mengatasi masalah mobilitas perkotaan.	<i>Literature review.</i>	BRT mampu meningkatkan efisiensi layanan transportasi, menarik lebih banyak penumpang, serta menjadi solusi alternatif dibandingkan sistem kereta ringan dengan biaya lebih rendah.	BRT merupakan moda transportasi publik yang efektif dan berkelanjutan , namun keberhasilannya sangat bergantung pada perencanaan, desain, dan implementasi yang tepat.	https://doi.org/10.1080/12265934.2013.777514

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
3.	<i>Assessment of User Satisfaction of BRTS: A Case Study of Indore City</i> Penulis : Arpit Sharma & H.S. Goliya Tahun Terbit : 2018	Kebutuhan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Bus Rapid Transit System (BRTS) di Kota Indore yang mengalami pertumbuhan lalu lintas pesat.	Survei persepsi pengguna dengan 1.200 responden dan analisis regresi berganda(<i>Stepwise regression</i>).	Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kenyamanan dan kemudahan, diikuti oleh waktu tempuh, keamanan, keandalan, serta frekuensi layanan, dengan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 70,4%.	Kualitas layanan BRTS Indore dinilai baik oleh pengguna meskipun masih diperlukan peningkatan armada, perluasan jalur, serta fasilitas pendukung agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.	https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJC/IET/VO_LUME_9_ISSUE_2/IJC_IET_09_02_043.pdf

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
4.	<i>The equity impacts of bus rapid transit: a review of the evidence, and implications for sustainable transport</i> Penulis : Christoffel Venter et al. Tahun Terbit : 2017	Kebutuhan untuk memahami dampak keadilan sosial dari sistem Bus Rapid Transit (BRT) di negara-negara berkembang.	Tinjauan literatur.	BRT memberikan manfaat signifikan bagi kelompok berpenghasilan rendah, seperti penghematan waktu dan biaya, namun manfaat lebih banyak dinikmati kelompok menengah karena keterbatasan cakupan spasial dan kebijakan tarif.	BRT berpotensi meningkatkan keadilan sosial, tetapi keberhasilan sangat bergantung pada perencanaan tarif, integrasi transportasi, dan perhatian khusus terhadap kelompok miskin.	https://doi.org/10.1080/15568318.2017.1340528

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
5.	Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. Penulis : Aden Nurul Nuha, Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto. Tahun Terbit : 2021	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pembentuk <i>public value</i> pengguna transportasi BRT di Kota Semarang.	Deskriptif kualitatif	Hadirnya Trans Semarang belum mampu menjawab persoalan akan kemacetan serta mengajak masyarakat untuk menggunakan Trans Semarang sebagai pilihan dalam mobilitas.	Trans Semarang belum efektif sebagai solusi transportasi umum. Diperlukan perbaikan layanan berbasis kebutuhan masyarakat.	https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31291

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
6.	Analisis Adaptasi Sopir Angkutan Kota Konvensional Di Jakarta Dalam Menghadapi Dampak Kehadiran Mikrotrans Jak Lingko. Penulis : Wildan Fido Ramadhan, dkk. Tahun Terbit : 2024	Mengetahui faktor sopir angkutan kota konvensional itu tetap bertahan dengan sistem konvensional serta untuk mengetahui strategi adaptasi yang dilakukan untuk bertahan pasca kehadiran Mikrotrans Jak Lingko.	Deskriptif kualitatif.	Sopir angkutan kota konvensional cenderung masih bertahan dengan sistem operasional yang sudah lawas tersebut dan enggan bergabung ke dalam Mikrotrans Jak Lingko karena faktor internal seperti ketidaksiapan dengan regulasi, ketidaksesuaian persyaratan, dan ketidakpercayaan pada operator penyelenggara.	Sopir angkot enggan bergabung ke Jak Lingko karena belum siap regulasi, tak memenuhi syarat, dan kurang percaya pada operator.	https://journal.ppisi.or.id/index.php/wissen/article/view/99/137

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
7.	Implementasi Kebijakan Program Jak-Lingko Transjakarta dalam Upaya Perbaikan Transportasi Publik di Pinang Ranti Jakarta Timur. Penulis : Widya Rhenata Sianturi, dkk. Tahun Terbit : 2023	Mendiskusikan Implementasi Kebijakan Program Jak-Lingko dalam Upaya Meningkatkan Transportasi Umum di Pinang Ranti, Jakarta Timur pada tahun 2018.	Kualitatif.	Segera berpindah ke transportasi yang sudah tersedia. Diperlukannya profesionalitas yang tinggi serta bertanggung jawab dan adanya aturan perencanaan strategis terkait Peran pemerintah sangatlah dibutuhkan pada program jak-lingko ini.	Program Jak Lingko membutuhkan dukungan pemerintah, profesionalitas tinggi, dan perencanaan strategis agar peralihan transportasi berjalan efektif.	https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/antase/article/view/113/105

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
8.	Pengelolaan BRT Trans Semarang dalam Pelayanan Transportasi Masyarakat pada Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang Koridor I Mangkang–Penggaron. Penulis : Hendri Apriyanto Tahun Terbit : 2022	Mengetahui bagaimana pelayanan, faktor-faktor penghambat dan pendukung pada BRT Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron.	Deskriptif kualitatif.	Studi tersebut menemukan bahwa pemberhentian utama di Jalan Imam Bonjol, Jalan Pemuda, dan Bundaran Simpang Lima kurang informasi mengenai bus. Terminal Mangkang dan Terminal Penggaron juga kurang informasi mengenai bus. Selain itu, bus BRT Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron tidak berfungsi dengan baik, dengan fasilitas kabin yang buruk dan informasi yang terbatas.	Kurangnya informasi dan fasilitas buruk di halte serta dalam bus BRT koridor I menghambat efektivitas layanan Trans Semarang.	https://a.rpusda.semara.ngkota.go.id/uploads/data_karya_ilmiah/2020609131559-2022-06-09data_karya_ilmiah131333.pdf

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
9.	Pengaruh Persepsi Kualitas Pengguna Transjakarta Pada Rute Manggarai-Blok M. Penulis : Tazkia Mutiara Dewanti, dkk. Tahun Terbit : 2023	Untuk menangani semakin meningkatnya kemacetan yang ada di Kota Jakarta, Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta diciptakan untuk menekan angka kendaraan pribadi yang di mana bisa menjadi pemecah masalah untuk mengatasi kemacetan di Jakarta.	Melihat persepsi pengguna Transjakarta dan analisis kebutuhan pengguna transportasi.	Masih terdapat banyaknya pengguna yang merasakan tidak aman di dalam Transjakarta, maka harus lebih ditingkatkan dari segi pengamanan baik di halte maupun di dalam bus. Selain itu dari segi keamanan juga harus terintegrasi antara halte dengan zona pejalan kaki sehingga masyarakat tidak enggan untuk menggunakan Transjakarta.	Rasa aman pengguna Transjakarta masih rendah, sehingga perlu peningkatan keamanan di halte dan dalam bus serta integrasi dengan zona pejalan kaki untuk mendorong minat masyarakat menggunakan transportasi ini.	DOI:10.55606/optimal.v3i2.1369

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
10.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi. Penulis : Eka Puspita ,dkk Tahun Terbit : 2022	Menguji pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.	Non probability sampling dengan purposive sampling.	Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi daya tanggap, jaminan dan empati studi loyalitas pelanggan bus Trans Jogja.	Kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pelanggan bus Trans Jogja.	https://ejournal.unipma.ac.id/index.php/capital/article/view/13755/pdf

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
11.	Transportasi Umum sebagai Pendukung Mobilitas Siswa: Studi Kasus Batik Solo Trans di Kota Surakarta. Penulis : Wiwit Nugroho, dkk. Tahun Terbit : 2022	Mengetahui kinerja pelayanan Batik Solo Trans (BST) dalam mendukung aktivitas pendidikan di Kota Surakarta.	Analisis data statistika deskriptif.	BST dalam melayani aktivitas pendidikan di Kota Surakarta ini dapat dikatakan sudah baik, namun terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan agar tingkat pelayanan dari BST ini dapat menjadi lebih maksimal.	Kesimpulan: Layanan BST untuk aktivitas pendidikan di Kota Surakarta sudah baik, namun masih perlu perbaikan pada beberapa aspek guna memaksimalkan kualitas pelayanannya .	https://jurnal.uns.ac.id/jdk/article/view/48009

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
12.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Jogja. Penulis : Muhammad Dahlan Alkindi, dkk. Tahun Terbit : 2024	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Bis Trans Jogja.	Kuantitatif berupa pengisian kuesioner.	kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hasilnya kepercayaan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam membentuk loyalitas pelanggan.	https://drive.google.com/file/d/11vAk_d5c--LCYa6fNHQpSjcdsBHjcdsBH/view

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
13.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Bus Trans Banyumas). Penulis : Ade Dwi Saputri. Tahun Terbit : 2023	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen.	Penelitian ini menggunakan metode uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.	Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa ketiga variabel tersebut kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Melalui metode uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis, diperoleh bukti bahwa peningkatan pada aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna Bus Trans Banyumas.	Kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sehingga peningkatan ketiga aspek tersebut dapat mendorong meningkatnya kepuasan pengguna Bus Trans Banyumas.	https://repository.uump.ac.id/15695/

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
14.	Analisis Efikasi Diri, Pengembangan Karir, Dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BLU UPTD TRANS Semarang. Penulis : Hendra Prastyawan & Sri Suprapti. Tahun Terbit : 2024	Mengetahui pengaruh efikasi diri, pengembangan karir, dan work-life balance terhadap kinerja pegawai BLU UPTD Trans Semarang.	Sampel menggunakan stratified random sampling.	Variabel efikasi diri, karir, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan BLU UPTD Trans Semarang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Efikasi diri, perencanaan karir, dan keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BLU UPTD Trans Semarang, sehingga peningkatan pada ketiga variabel tersebut dapat mendorong kinerja yang lebih optimal.	https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/1790/1571

No	Title	Background	Method	Result and Discussion	Conclusion	Link
15.	Analisis SWOT Bus Rapid Transit Trans Semarang. Penulis : Lilis Anisah. Tahun Terbit : 2022	Memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu pelayanan Bus Rapid Transit (BRT).	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan <i>in depth study</i> dan data sekunder untuk menganalisis SWOT pada layanan Bus Rapid Transit Trans Semarang.	Diharapkan BRT dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan. Penggunaan moda perjalanan BRT akan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.	BRT diharapkan menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransportasi, karena penggunaannya dapat mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dan mendukung mobilitas yang lebih efisien.	https://www.researchgate.net/publication/361657718_ANALISIS_SWOT_BRT_TRANS_SEMARANG

Mark L. Weinberg & Marsha S. LewisP (2009), penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan teori *Strategic Triangle* Mark Moore sebagai kerangka manajemen strategis di sektor publik dan nonprofit melalui studi kasus museum. Hasilnya menunjukkan bahwa keberhasilan strategi ditentukan oleh kemampuan organisasi menyeimbangkan penciptaan nilai publik, kapasitas operasional, serta legitimasi dan dukungan politik. Kesimpulannya, *Strategic Triangle* memberikan kerangka kerja yang komprehensif bagi manajer publik dalam merumuskan strategi, mengukur kinerja, dan menjaga keberlanjutan nilai publik.

S. C. Wirasinghe, dkk (2013), jurnal ini membahas tentang sistem Bus Rapid Transit (BRT) sebagai solusi transportasi massal perkotaan yang efisien, fleksibel, dan berbiaya rendah dibandingkan moda rel. Kajian ini menyoroti elemen utama BRT seperti jalur khusus, kendaraan, stasiun, sistem tiket, serta kontrol operasional yang mendukung kecepatan, kapasitas, keandalan, dan keamanan layanan. Selain itu, penelitian ini juga meninjau dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan dari implementasi BRT di berbagai negara, termasuk pergeseran moda transportasi dari kendaraan pribadi ke BRT, peningkatan nilai lahan di sekitar koridor, serta kontribusinya pada pembangunan berkelanjutan. Kesimpulannya, BRT merupakan alternatif transportasi publik yang mampu menyaingi sistem rel ringan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada perencanaan dan integrasi desain yang tepat di setiap kota.

Arpit Sharma & H.S. Goliya (2018) di Kota Indore bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna Bus Rapid Transit System (BRTS) melalui survei terhadap

1.200 responden dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 70,4%, dengan faktor kenyamanan, waktu tempuh, keamanan, keandalan, dan frekuensi layanan sebagai penentu utama, sedangkan tarif tidak berpengaruh signifikan. Kesimpulannya, kualitas layanan terbukti lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan biaya, sehingga peningkatan armada, perluasan jalur, dan penyediaan fasilitas pendukung menjadi prioritas untuk pengembangan BRTS di Indore.

Penelitian yang dilakukan oleh Venter et al. (2017) membahas dampak keadilan sosial dari implementasi Bus Rapid Transit (BRT) melalui tinjauan literatur terhadap 68 studi empiris di Amerika Latin, Afrika, dan Asia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BRT memberikan manfaat signifikan berupa penghematan waktu dan biaya bagi masyarakat berpenghasilan rendah, kelompok menengah cenderung lebih banyak memperoleh keuntungan karena keterbatasan cakupan wilayah dan kebijakan tarif. Kesimpulannya, BRT berpotensi menjadi instrumen peningkatan keadilan sosial, namun keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh desain tarif, integrasi sistem transportasi, serta perhatian khusus terhadap kebutuhan kelompok miskin.

Retno Sunu Astuti, dkk. (2021), penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi nilai publik yang dirasakan oleh pengguna transportasi BRT di Kota Semarang dan menganalisis faktor-faktor yang membentuk nilai tersebut. Dalam konteks ini, nilai publik diartikan sebagai manfaat yang dirasakan masyarakat dari layanan transportasi umum. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mendalami

pengalaman dan persepsi pengguna secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Trans Semarang hadir sebagai solusi transportasi, layanan ini belum sepenuhnya mampu mengatasi masalah kemacetan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, masyarakat masih enggan beralih ke Trans Semarang sebagai pilihan utama untuk mobilitas mereka, sehingga ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan promosi dan sosialisasi mengenai manfaat menggunakan transportasi umum.

Wildan Fido Ramadhan, dkk. (2024), penelitian ini fokus pada faktor-faktor yang membuat sopir angkutan kota konvensional tetap bertahan dengan sistem operasionalnya setelah kehadiran Mikrotrans Jak Lingko. Dengan menggunakan teori strategi adaptasi dari Bennet dan Suhartono, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana sopir menghadapi perubahan dalam sistem transportasi yang ada. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman sopir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak sopir angkutan kota yang masih bertahan dengan sistem tradisional karena ketidaksiapan mereka mengadopsi regulasi baru, serta ketidakcocokan persyaratan yang ditetapkan oleh operator Mikrotrans. Selain itu, ketidakpercayaan terhadap operator penyelenggara menambah keraguan sopir untuk beralih ke sistem baru, menciptakan tantangan bagi pengembangan transportasi yang lebih modern dan efisien.

Widya Rhenata Sianturi, dkk. (2023), penelitian ini mendiskusikan implementasi kebijakan program Jak-Lingko, yang bertujuan untuk meningkatkan transportasi umum di Pinang Ranti, Jakarta Timur. Dengan pendekatan kualitatif, studi ini mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi

program ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme dan tanggung jawab tinggi dari pemerintah sangat penting untuk mendukung keberhasilan program ini. Selain itu, perlunya perencanaan strategis yang berkualitas menjadi sorotan utama, mengingat kompleksitas masalah transportasi di Jakarta yang memerlukan pendekatan holistik. Penelitian ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif.

Hendri Apriyanto (2022), penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dan faktor-faktor penghambat serta pendukung dalam sistem BRT Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi terhadap pengguna dan pengelola layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan informasi di beberapa pemberhentian utama dan terminal, yang menyebabkan kebingungan pengguna dalam menggunakan layanan BRT. Selain itu, fasilitas yang tidak memadai dan kurangnya informasi mengenai jadwal dan rute bus menjadi kendala signifikan yang mengakibatkan ketidakpuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan penyediaan informasi kepada masyarakat agar layanan BRT dapat lebih efektif dan memenuhi harapan pengguna.

Tazkia Mutiara Dewanti, dkk. (2023), penelitian ini berfokus pada pengaruh Bus Rapid Transit (BRT) atau Transjakarta dalam mengatasi kemacetan di Jakarta. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan terhadap persepsi pengguna dan kebutuhan transportasi yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BRT

dirancang untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, masih terdapat kekhawatiran di kalangan pengguna mengenai keamanan selama perjalanan, baik di dalam bus maupun di halte. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan aspek keamanan, termasuk pengawasan di halte dan di dalam bus, serta integrasi yang baik antara halte dan jalur pejalan kaki. Dengan meningkatkan rasa aman pengguna, diharapkan lebih banyak masyarakat akan beralih ke BRT sebagai alternatif transportasi yang lebih baik.

Eka Puspita Sari & Miswanto Miswanto (2022), penelitian ini menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan bus Trans Jogja. Metode yang digunakan adalah non-probability sampling dengan purposive sampling, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data dari responden yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap aspek-aspek layanan, seperti kecepatan, kenyamanan, dan responsivitas, untuk membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan transportasi dan pengguna.

Wiwit Nugroho, dkk. (2022), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Batik Solo Trans (BST) dalam mendukung aktivitas pendidikan di Kota Surakarta. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif untuk menilai seberapa baik layanan BST dalam memenuhi kebutuhan mobilitas siswa dan masyarakat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan BST dinilai baik, terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan, seperti frekuensi

keberangkatan dan ketersediaan armada, agar tingkat pelayanan dapat ditingkatkan. Penelitian ini juga menyarankan agar pengelola BST melakukan survei berkala untuk mendapatkan masukan dari pengguna sebagai dasar perbaikan layanan.

Muhammad Dahlan Alkindi, dkk. (2024), penelitian ini meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan bus Trans Jogja. Metode kuantitatif digunakan dengan pengisian kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang mungkin disebabkan oleh ekspektasi pengguna yang sangat tinggi. Sebaliknya, kepercayaan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, menunjukkan bahwa membangun kepercayaan dengan pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan transportasi.

Ade Dwi Saputri (2023), penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen bus Trans Banyumas. Dengan menggunakan metode uji instrumen, statistik deskriptif, dan analisis regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kepuasan pengguna, serta bagaimana persepsi harga dapat mempengaruhi keputusan transaksi. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pengelola transportasi dalam merancang strategi untuk meningkatkan pelayanan.

Hendra Prastyawan & Sri Suprpti (2024), penelitian ini mengeksplorasi pengaruh efikasi diri, pengembangan karir, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai BLU UPTD Trans Semarang. Dengan menggunakan stratified random sampling, penelitian ini mengumpulkan data dari pegawai untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri, pengembangan karir, dan keseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengembangan sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Lilis Anisah (2022), penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Dengan menggunakan analisis SWOT dan data sekunder, penelitian ini mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh BRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menjadikan BRT pilihan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan, perlu adanya peningkatan dalam kualitas layanan dan infrastruktur, serta promosi yang lebih efektif. Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola BRT lebih fokus pada inovasi dan peningkatan pengalaman pengguna untuk menarik lebih banyak penumpang dan pada akhirnya mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Hal inilah yang memberikan pertanyaan "Mengapa masyarakat Kota Balikpapan belum sepenuhnya memiliki ketertarikan dalam menggunakan transportasi umum?"

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk mempelajari nilai publik dalam perencanaan pengembangan moda transportasi Balikpapan City Trans (BCT). Pada dasarnya terdapat beberapa studi sebelumnya yang membahas mengenai tata kelola transportasi umum ini. Misalnya, penelitian dari Nuha, Astuti, dan Kristanto (2021) yang menggunakan teori *public value* untuk melihat faktor pembentuk nilai publik pengguna BRT di Kota Semarang, dan hasilnya menunjukkan bahwa layanan Trans Semarang belum efektif dalam menarik minat masyarakat.

Berbeda dengan studi-studi sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori *Strategic Triangle* yang dikembangkan oleh Moore (1995) sebagai kerangka utama dalam menganalisis Balikpapan City Trans. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai penciptaan nilai publik melalui keseimbangan antara pelayanan, kepercayaan yang tumbuh di masyarakat, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan *Strategic Triangle* dalam konteks transportasi publik di Kota Balikpapan, yang belum banyak diteliti melalui perspektif nilai publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kinerja Bacitra dari sisi teknis layanan, tetapi juga menekankan bagaimana kepercayaan serta dukungan masyarakat, dan merasakan manfaat yang didapat agar menciptakan keberhasilan pembangunan transportasi yang berkelanjutan.

1.6.2 Landasan Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano Administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikooordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. (Keban dalam Endang, 2021:10). Menyoroti pada definisi administrasi publik oleh Chandler dan Plano, yang mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu proses yang melibatkan pengorganisasian dan koordinasi personel dan sumber daya publik dengan tujuan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik. Dalam interpretasi ini, administrasi publik bukan sekadar alat pengelolaan; itu adalah mekanisme yang kompleks yang berfungsi untuk menciptakan kebijakan baru.

Administrasi publik merupakan hal yang kompleks dikarenakan banyaknya elemen yang saling bergantung, seperti interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif, berbagai pihak harus bekerja sama dan bekerja sama dengan baik. Selain itu, administrasi publik berperan penting dalam menangani berbagai tuntutan masyarakat yang semakin beragam. Masyarakat mengharapkan respons yang lebih cepat dan solusi yang lebih inventif terhadap berbagai masalah yang mereka hadapi seiring dengan perkembangan zaman. Secara keseluruhan, administrasi publik berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Mereka mencapai tujuan untuk menyediakan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi melalui proses yang terorganisir dan terkoordinasi, yang pada

gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi kebijakan publik. Dengan demikian, administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelolaan, tetapi juga berfungsi sebagai suatu sinergi antara masyarakat dan pemerintah.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "paradigma" didefinisikan sebagai model dalam teori ilmu pengetahuan dan kerangka berfikir. Dengan demikian, "paradigma administrasi publik" dapat didefinisikan sebagai model dalam teori yang berkaitan dengan administrasi publik. Pada awal masa perkembangannya, Ilmu Administrasi Negara memiliki pandangan dari beberapa ahli Administrasi Negara. Para ahli Ilmu Administrasi Negara menciptakan paradigma yang menjadi ciri Administrasi Negara (Nicholas Henry, dalam Acho Sagu: 2016). Ada 5 paradigma dalam ilmu administrasi negara yang di ungkapkan oleh Nicholas Henry dalam bukunya. Kelima paradigma itu antara lain :

1. **Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926):** Pada periode ini, terdapat pemisahan yang tegas antara politik dan administrasi. Politik dianggap sebagai ranah nilai dan keputusan, sedangkan administrasi sebagai ranah fakta dan pelaksanaan. Birokrasi dianggap netral dan bebas dari pengaruh politik. Namun, pandangan ini terlalu idealistik karena dalam praktiknya sulit untuk benar-benar memisahkan keduanya.
2. **Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937):** Fokus pada pengembangan prinsip-prinsip universal yang dapat diterapkan pada semua organisasi administrasi. Prinsip-prinsip seperti efisiensi, efektivitas,

dan rasionalitas menjadi pedoman utama. Meskipun demikian, prinsip-prinsip ini seringkali terlalu kaku dan tidak dapat diterapkan secara universal pada semua situasi.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970):

Paradigma ini menekankan hubungan erat antara administrasi dan lingkungan politiknya. Administrasi dilihat sebagai alat untuk mencapai tujuan politik. Namun, terlalu menekankan pada aspek politik dapat mengabaikan aspek teknis dari administrasi.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-

1970): Fokus pada pengembangan teori dan metode yang spesifik untuk menganalisis fenomena administratif. Muncul berbagai pendekatan seperti manajemen ilmiah, teori organisasi, dan analisis kebijakan. Namun, terlalu terfokus pada aspek internal organisasi dapat mengabaikan konteks lingkungan.

5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970 –

sekarang): Merupakan pendekatan yang lebih komprehensif dan integratif. Menggabungkan berbagai perspektif dari ilmu politik, ekonomi, sosiologi, dan psikologi. Paradigma ini berusaha memahami administrasi negara sebagai suatu sistem yang kompleks dan dinamis.

1.6.2.3 Manajemen Publik

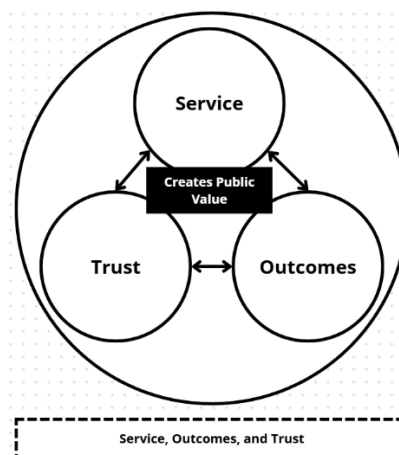
Manajemen publik merupakan proses pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep manajemen publik sesungguhnya merupakan studi yang terbangun dari

berbagai disiplin ilmu. Hal ini mengandung arti bahwa kehadiran manajemen publik secara keilmuan ditopang oleh disiplin ilmu lain, seperti ilmu manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Gabungan dari berbagai disiplin ilmu itulah yang kemudian menginspirasi lahirnya kajian manajemen publik (Iwan Satibi, 2012:13-14). disiplin ilmu seperti ilmu manajemen berperan penting dalam memberikan kerangka kerja dan metodologi pengelolaan yang efisien. Ilmu administrasi publik memberikan wawasan tentang struktur dan fungsi organisasi publik, serta bagaimana kebijakan publik dirumuskan dan diimplementasikan. Sementara itu, ilmu politik menawarkan perspektif tentang kekuasaan, pengaruh, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, yang sangat relevan dalam proses pengambilan keputusan dalam manajemen publik. Selain itu, pengetahuan tentang kebijakan publik membantu dalam memahami dinamika dan kompleksitas yang terlibat dalam perumusan dan evaluasi kebijakan yang berdampak pada masyarakat.

Menggabungkan berbagai disiplin ilmu ini tidak hanya meningkatkan penelitian tentang manajemen publik, tetapi juga memberikan landasan yang kuat untuk mengatasi masalah dalam pengelolaan sumber daya publik. Pendekatan multidisipliner memungkinkan akademisi dan praktisi manajemen publik untuk membuat strategi yang lebih holistik dan inovatif untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Misalnya, dalam hal manajemen program sosial, mendapatkan pemahaman tentang elemen ekonomi, sosial, dan politik akan sangat membantu dalam menciptakan intervensi yang lebih efisien.

1.6.2.4 *Strategic Triangle* (Mark H. Moore)

Strategic Triangles oleh Moore secara khusus memfokuskan perhatian manajerial secara bersamaan pada tiga area utama: penciptaan *public value*, *operational capacity*, dan *political management in the authorizing environment* (Weinberg & Lewis, 2009). *Public value* merujuk pada manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dari suatu program atau layanan, misalnya peningkatan kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan dalam transportasi publik. Ada 3 dimensi utama dalam pembentukan *public value* yaitu *service* yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, infrastruktur, teknologi, dan kompetensi manajemen untuk menjalankan program secara efektif. *Trust* atau kepercayaan menunjukkan hasil dari layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik. Serta dimensi yang terakhir adalah *outcomes* hasil adalah dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan, hal tersebut tentunya akan membuahkan hasil, itulah yang membuat *public value* tersebut.



Gambar 1. 3 *The Strategic Triangle Moore*

Sumber : Moore dalam Arsid, dkk (2019)

Tiga dimensi yang saling terintegrasi dalam teori tersebut menunjukkan bahwa seorang perencana strategis di sektor publik tidak hanya dituntut untuk merumuskan strategi nilai publik serta merancang model operasional guna mewujudkan nilai publik, tetapi juga perlu menyusun strategi untuk berinteraksi dengan para pengguna layanan serta menumbuhkan ketertarikan dan juga kepercayaan terhadap layanan yang disediakan..

Penerapan teori *Strategic Triangle* memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam menilai keberhasilan Balikpapan City Trans sebagai layanan transportasi publik. Apabila ketiga dimensi utama pembentuk *public value*, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes* dapat berjalan secara selaras, maka Balikpapan City Trans tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, melainkan juga berperan dalam menciptakan nilai publik berupa peningkatan kualitas hidup masyarakat, pengurangan kemacetan, serta mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan. Sebaliknya, apabila salah satu unsur dalam segitiga strategis mengalami kelemahan, seperti keterbatasan kapasitas operasional atau berkurangnya legitimasi dari masyarakat, maka nilai publik yang dihasilkan tidak akan optimal. Oleh karena itu, keseimbangan antara ketiga aspek tersebut menjadi prasyarat penting bagi pemerintah daerah dan pengelola Balikpapan City Trans dalam menjaga kualitas layanan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara berkesinambungan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian kualitatif merupakan penjelasan konseptual yang fleksibel untuk menangkap makna dan konteks mendalam dari fenomena yang diteliti. Ini digunakan untuk memberikan kerangka pemahaman yang mendalam, mengarahkan fokus penelitian, dan membantu peneliti mengeksplorasi kompleksitas sosial atau pengalaman manusia tanpa terikat pada pengukuran matematis yang ketat. Penjelasan operasional juga memungkinkan penafsiran yang berkembang sesuai dengan data dan konteks.

1.7.1 *Strategic Triangle*

Public value pada dasarnya muncul ketika layanan publik yang diberikan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam layanan publik berupa transportasi Balikpapan City Trans (Bacitra), *public value* terbentuk dari pengalaman pengguna saat memanfaatkan layanan transportasi ini, baik dari segi kenyamanan, keamanan, maupun dampak yang dihasilkan terhadap kehidupan sehari-hari. Nilai publik ini tidak muncul begitu saja, melainkan lahir dari kombinasi beberapa faktor penting yang saling berhubungan, yaitu *service*, *trust*, dan *outcomes*. Ketiga faktor inilah yang menjadi ukuran bagaimana masyarakat menilai keberhasilan Bacitra sebagai salah satu transportasi publik di Kota Balikpapan, dengan uraian sebagai berikut :

1. *Service (Servis)*

Faktor pertama yang membentuk *public value* adalah *service*.

Layanan yang diberikan Bacitra tidak hanya menyangkut

kenyamanan pengguna selama perjalanan, tetapi juga mencakup keamanan penumpang, kebersihan armada, serta ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus. Jika pelayanan ini dapat dijaga dengan baik, masyarakat akan merasa lebih puas karena kebutuhan mobilitasnya terpenuhi dengan cara yang layak dan profesional. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi pondasi awal untuk menumbuhkan persepsi positif masyarakat terhadap Bacitra.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Pelayanan yang baik dan konsisten pada akhirnya akan melahirkan *trust* atau kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan ini tercermin dari keyakinan pengguna bahwa armada Bacitra aman digunakan, karyawan bersikap profesional, serta layanan yang dijanjikan benar-benar ditepati. Ketika masyarakat mulai percaya pada penyedia layanan, mereka tidak lagi ragu untuk menjadikan Bacitra sebagai salah satu pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian. Trust inilah yang menjadi modal sosial penting agar transportasi publik bisa terus bertahan dan berkembang.

3. *Outcomes* (Hasil)

Dari pelayanan yang memuaskan dan kepercayaan yang sudah terbentuk, muncullah *outcomes* atau hasil yang nyata. *Outcomes* ini terlihat dari adanya keterlibatan masyarakat dalam menggunakan Bacitra sebagai moda transportasi, yang pada gilirannya dapat membantu mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Selain itu, *outcomes* juga bisa dilihat dari berkurangnya kemacetan, meningkatnya efisiensi waktu perjalanan, serta terciptanya lingkungan kota yang lebih tertib dan ramah bagi mobilitas masyarakat. Dengan begitu, kehadiran Bacitra bukan hanya sekadar menyediakan sarana transportasi, tetapi juga memberi dampak sosial dan ekonomi yang lebih luas bagi Kota Balikpapan.

Public value Balikpapan City Trans terbentuk dari pelayanan yang baik, kepercayaan masyarakat, dan hasil nyata yang dirasakan pengguna. Pelayanan yang nyaman, aman, bersih, dan tepat waktu mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap profesionalitas layanan Bacitra, yang kemudian menghasilkan dampak positif berupa meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan transportasi ini. Dengan demikian, keberhasilan Bacitra tidak hanya dilihat dari banyaknya armada atau rute, tetapi juga dari sejauh mana layanan ini mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti mengurangi kemacetan dan ketergantungan pada kendaraan pribadi, serta meningkatkan kualitas hidup warga Kota Balikpapan.

1.8 Argumen Penelitian

Studi ini menunjukkan bahwa Balikpapan City Trans (Bacitra) memiliki peran strategis dalam meningkatkan mobilitas penduduk Kota Balikpapan dengan menyediakan sarana transportasi yang lebih murah, hemat biaya, dan ramah lingkungan. Permasalahan transportasi publik, termasuk yang dihadapi Bacitra, tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan moda transportasi. Masalah ini juga berkaitan dengan seberapa efektif layanan atau *service* tersebut dapat bermanfaat bagi masyarakat, mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna

layanan, dan pada akhirnya memberikan *outcomes* adalah dengan meningkatkan *public value* masyarakat Kota Balikpapan terhadap Bacitra. *Service, trust*, dan *outcomes*, merupakan tiga dimensi utama dari *Strategic Traingle Theory* oleh Moore (1995) yang memengaruhi keberhasilan Bacitra dalam menciptakan nilai publik.

Dalam *Strategic Triangle*, nilai publik Balikpapan City Trans (Bacitra) tercermin dalam tiga dimensi utama, yaitu *service, trust*, dan *outcome*. Layanan terlihat dari kenyamanan pengguna saat menggunakan layanan, kepercayaan tercermin dari kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas karyawan dan kelayakan armada, dan hasil terlihat dari kontribusi Bacitra untuk mengurangi kemacetan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Balikpapan. Metode ini digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana ketiga komponen tersebut berinteraksi satu sama lain dan untuk menentukan seberapa efektif penyelenggaraan Bacitra dalam menciptakan nilai publik. Argumentasi ini menjadi dasar penting untuk membuat kebijakan transportasi yang lebih responsif dan paham terhadap kebutuhan masyarakat dan membantu membangun kota dengan cara yang berkelanjutan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Bacitra memberikan nilai publik yang sangat penting bagi masyarakat Balikpapan. Dengan memahami dan mengoptimalkan nilai ini, Bacitra dapat terus berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan berkelanjutan kota.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2022) dalam Nadila & Nadila (2023:21), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hal yang diteliti, dalam pembahasan ini adalah *public value* yang dirasakan dan terbentuk oleh pengguna Balikpapan City Trans (Bacitra). Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti akan dapat mendeskripsikan berbagai aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna, seperti kepuasan, harapan, dan tantangan yang mereka hadapi. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam bagaimana Bacitra mempengaruhi kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Balikpapan.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian ini adalah Kota Balikpapan, yang merupakan salah satu kota besar di Kalimantan Timur. Kota ini dikenal sebagai pusat industri dan perdagangan, serta memiliki pertumbuhan populasi yang pesat, ditambah lagi letak Kota Balikpapan yang dekat dengan IKN atau Ibu Kota Nusantara. Dalam konteks ini, Bacitra berperan penting sebagai salah satu moda transportasi publik yang diandalkan oleh masyarakat. Penelitian ini akan dilakukan di beberapa titik

pemberhentian BCT yang strategis, seperti pusat perbelanjaan, dan area perkantoran, untuk mendapatkan perspektif yang beragam dari pengguna.

1.9.3 Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan kombinasi dengan dua teknik pengumpulan data yaitu *purposive* dan *Snowball Technique*. *Purposive* merupakan teknik pengambilan data yang bertujuan untuk mengambil sampel non-probabilitas yang paling efektif ketika seseorang perlu mempelajari domain budaya tertentu dengan para ahli yang berpengetahuan di dalamnya (Dolores & Tongco, 2007). Sedangkan metode *snowball sampling* yang merupakan desain pengambilan sampel yang mempertahankan struktur ketergantungan jaringan (Chan, 2020). Dimana untuk menemukan informan tambahan yang direkomendasikan oleh informan awal.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kombinasi teknik *purposive* dan *snowball*. Teknik *purposive* digunakan untuk menentukan informan kunci yang dianggap paling memahami penyelenggaraan Bacitra, yaitu tiga orang dari Bagian Angkutan Dinas Perhubungan Kota Balikpapan karena mereka terlibat langsung pada operasional Bacitra, serta tiga orang pengemudi Bacitra yang masing-masing mewakili Koridor A, B, dan C sehingga mampu memberikan gambaran operasional dari setiap rute.

Selanjutnya, teknik *snowball* digunakan untuk memperoleh informan dari kalangan masyarakat pengguna Bacitra, yang diperoleh melalui rekomendasi informan awal dan pengamatan di lapangan, dengan pengguna yang telah

menggunakan Bacitra secara rutin ataupun berulang. Pemilihan pengguna ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dan berkelanjutan dalam menggunakan layanan Bacitra, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih reflektif terhadap pelayanan, kepercayaan, dan hasil dari penyelenggaraan transportasi publik tersebut.

1.9.4 Jenis Data

Penelitian kualitatif merupakan istilah luas yang mencakup berbagai metode dan paradigma yang mengandalkan pengumpulan, analisis, serta interpretasi data non-statistik (Rob Whitley dalam Collins et al., 2021). Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengklarifikasi pengalaman manusia sebagaimana adanya dalam kehidupan masyarakat. Sejalan dengan itu, (Polkinghorne, 2005) menjelaskan bahwa data kualitatif dikumpulkan terutama dalam bentuk bahasa lisan atau tulisan, bukan dalam bentuk angka. Dengan demikian, penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna dan konteks dari suatu fenomena sosial yang diteliti.

Data dari penelitian ini akan diperoleh dari data kualitatif, yaitu didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan Dinas terkait, pengemudi Balikpapan City Trans, dan tentunya masyarakat pengguna Balikpapan City Trans (Bacitra), yang akan dilakukan secara langsung. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi mengenai pengalaman pengguna, tingkat kepuasan, harapan, dan persepsi mereka terhadap layanan Bacitra. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan data sekunder dari sumber-sumber yang relevan, seperti, survei kepuasan pengguna, dan data statistik dari BPS Balikpapan.

1.9.5 Sumber Data

Dalam penelitian mengenai Balikpapan City Trans (Bacitra) ini, sumber data menjadi hal penting karena berfungsi sebagai dasar untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses analisis. Sumber data digunakan untuk memahami bagaimana pelayanan, kepercayaan, dan hasil dari layanan Bacitra dapat menciptakan nilai bagi masyarakat. Secara umum, sumber data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder

1. **Data Primer** : Menurut Sugiyono (2018:456) dalam Fairus & Fairus (2020:33) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna Balikpapan City Trans (Bacitra), yang akan memberikan informasi langsung mengenai pengalaman dan persepsi mereka.
2. **Data Sekunder** : Menurut Sugiyono (2018:456) dalam Fairus & Fairus (2020:33) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder akan diambil dari berbagai sumber, seperti laporan resmi dari Dinas Perhubungan Kota Balikpapan, studi sebelumnya, dan publikasi terkait transportasi umum dan juga Balikpapan City Trans. Kombinasi antara data primer dan sekunder diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai nilai publik Bacitra dan mendukung analisis yang lebih mendalam.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) dalam Nengah Wahyu (2021:37), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipasi (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dokumentasi, dan gabungan ketiganya (*triangulasi*).

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Balikpapan bagian angkutan, serta pengemudi dari Balikpapan City Trans sebagai garda terdepan yang secara langsung melakukan layanan kepada masyarakat, dan tentunya dengan masyarakat yang menggunakan Balikpapan City Trans (Bacitra). Tujuannya untuk mendapatkan informasi langsung tentang pelayanan, kepercayaan, dan hasil dari layanan Bacitra.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi di lapangan untuk melihat secara langsung kondisi bus, halte, dan aktivitas pengguna maupun petugas Bacitra. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tambahan seperti foto, arsip, laporan, dan dokumen pendukung lainnya. Ketiga cara ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih lengkap, mendalam, dan bisa menggambarkan bagaimana Bacitra memberikan nilai bagi masyarakat.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan cara menemukan dan mengolah data secara baik (sistematis) baik catatan hasil wawancara, observasi, dan lainnya agar dapat meningkat pengetahuan peneliti masalah kajian yang diteliti dan penyajiannya sebagai temuan berikutnya (Ahmad & Muslimah, 2021:173) . Dalam buku karya Sirajuddin Saleh, 2017 : 68 disebutkan bahwa ada 3 aspek dalam analisis data kualitatif, yaitu :

1. **Aspek pertama** adalah dalam memahami seting alamiah desain kualitatif dengan sumber data berupa orang/informan atau teks.
2. **Aspek kedua** adalah dalam hal memahami manusia/peneliti sebagai instrumen utama penelitian.
3. **Aspek ketiga**, mahasiswa juga kesulitan dalam hal memahami ciri desain kualitatif yang bersifat *generating theory* dengan menggunakan *snowballing technique*.

1.9.8 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi merupakan penggunaan berbagai metode atau sumber data dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap suatu fenomena (Carter et al., 2014). Salah satu bentuknya adalah *method triangulation*, menurut Polit & Beck dalam (Carter et al., 2014) triangulasi metode melibatkan penggunaan berbagai metode pengumpulan data

tentang fenomena yang sama. Jenis triangulasi ini, yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, dapat mencakup wawancara, observasi, dan catatan lapangan.

Melalui penerapan triangulasi metode, peneliti memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar dapat dipercaya sebelum masuk ke tahap analisis. Kualitas data ini menjadi dasar penting agar hasil penelitian tidak hanya akurat, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan. Dengan data yang valid, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengelola Balikpapan City Trans dalam upaya meningkatkan mutu layanan. Pada akhirnya, temuan penelitian ini diharapkan dapat ikut mendorong perbaikan layanan Bacitra dan mendukung pengembangan transportasi publik yang lebih nyaman, efisien, dan berkelanjutan di Kota Balikpapan.